



CHARTE QUALITE

Formation Professionnelle



Un nouveau courant pour éclairer votre avenir

INTRODUCTION

Dans le cadre de sa mission de formation professionnelle, RECONNECTE, organisme de formation, décrit dans la présente charte, ses engagements pour garantir aux entreprises et aux bénéficiaires la qualité de ses prestations.

LES CRITERES QUALITE DE NOS FORMATIONS

La qualité d'une action de formation s'apprécie selon les 7 critères et 32 sous-critères définis par le Décret n°2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences :

- 1- Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.
- 2- L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations.
- 3- L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.
- 4- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.
- 5- La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.
- 6- L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.
- 7- Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Ainsi pour chaque formation, RECONNECTE doit être en mesure de justifier des critères précédemment énoncés.

NOS ENGAGEMENTS

Notre engagement qualité est structuré autour de trois axes :

- La satisfaction du client.
- L'implication du personnel.
- L'amélioration continue de nos prestations.

En amont de la formation, nous nous engageons à :

- Proposer des formations répondant à la réalité du métier visé et aux besoins du secteur d'activité, grâce à une veille régulière et performante ;
- Accompagner nos clients dans l'analyse de leurs besoins et leur conseiller le plan d'actions le plus adapté ;
- Fournir une information claire et transparente sur nos produits ;
- Concevoir chaque programme et chaque contenu de formation en complète cohérence avec les objectifs poursuivis et les publics visés ;
- Veiller à toujours mobiliser les moyens humains et matériels les mieux adaptés à la qualité de nos prestations ;
- Mettre en œuvre un processus d'évaluation formalisé à chaque étape de la formation ;
- Procéder à une veille réglementaire et technologique permettant d'actualiser régulièrement nos connaissances et celles de nos intervenants.

Durant la formation, nous nous engageons à :

- Apporter un accueil, un suivi et un accompagnement personnalisé et efficient à chacun de nos stagiaires ;
- Prendre en compte les attentes collectives et individuelles des participants dans le cadre du plan de stage annoncé ;
- Animer nos stages de façon vivante et impliquer nos stagiaires en les mettant en situation dès lors que cela est réalisable ;
- Veiller au confort matériel et psychologique des stagiaires pour favoriser leur apprentissage ;
- Remettre à chaque stagiaire des documents pédagogiques adaptés et pertinents.

Après la formation, nous nous engageons à :

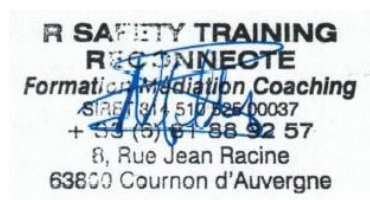
- Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue ;
- Recueillir, traiter et répondre aux remarques ou réclamations de nos interlocuteurs (stagiaires, prescripteurs, financeurs) ;
- En cas de non-conformité ou de défaut qualité d'une formation, analyser les raisons du dysfonctionnement et mettre en place les mesures correctives nécessaires ;
- Procéder au suivi et à une adaptation continue de notre offre de formations ;
- Suivre les indicateurs de performance et proposer des axes d'amélioration continue.

NOS MOYENS DE CONTROLE

RECONNECTE contrôle le bon déroulement des formations dispensées tout au long du processus de formation. Le contrôle peut revêtir plusieurs formes : Le contrôle des pièces consiste à surveiller chacun des sept critères du référentiel, le contrôle sur site se déroule sur le lieu de formation, le contrôle par enquête s'effectue auprès des stagiaires à l'issue d'une action de formation sous forme écrite ou orale.

A Cournon d'Auvergne, le 5 novembre 2021

Nathalie PASSELAIGUE



Directrice du Centre de Formation

